

CHU de Nantes

# le livret d'accueil la Seilleraye





# Sommaire

## Repères sur la résidence de la Seilleraye

*p.7 → Présentation – accès*

*p.9 → Organisation*

*p.10 → Les Ehpad – Pasa*

## Admission et sortie

*p.13 → Admission*

*p.15 → Frais de séjour*

*p.16 → Aides financières*

*p.17 → Sortie*

## Séjour

*p.19 → Accueil*

*p.19 → L'équipe qui vous prend en charge*

*p.23 → Vie quotidienne*

*p.32 → Aide et accompagnement*

## Hygiène et sécurité

*p.37 → Lutte contre les infections nosocomiales*

*p.39 → Consignes spécifiques*

## Droits et information

*p.41 → Démarche qualité*

*p.42 → Dossier médical*

*p.44 → Personne de confiance*

*p.46 → Directives anticipées*

*p.48 → Réclamation – conciliation*

*p.50 → Le don d'organes : une possibilité à tout âge, parlons-en !*

## Règlement et chartes des patients

*p.53 → Règlement intérieur*

*p.54 → Charte de la personne âgée dépendante*

*p.55 → Charte du patient hospitalisé*

**p.57 → Numéros de téléphones utiles et site internet du CHU**





# Bienvenue à La Seilleraye

*Madame, Monsieur,*

*Nous sommes heureux de vous accueillir à la résidence de La Seilleraye.*

*Toute l'équipe médicale et soignante est à votre service pour vous aider et faire en sorte que votre séjour se passe au mieux.*


*Ce livret d'accueil doit vous permettre, ainsi qu'à vos proches, de mieux connaître l'organisation et le fonctionnement de notre établissement et les moyens qui sont à votre disposition, tant pour la vie quotidienne que pour la poursuite des soins nécessités par votre état de santé.*

*Bienvenue parmi nous.*

Muriel Legendre  
*directrice du pôle gériatrie clinique*



Pr Gilles Berrut  
*chef du pôle de gériatrie clinique*







# Repères sur La Seilleraye

p.7 → *Présentation - accès*

p.9 → *Organisation*

p.10 → *Les Ehpad - Pasa*

# Présentation - accès

*La Seilleraye accueille, pour de longs séjours ou de manière permanente, des personnes âgées physiquement ou psychologiquement dépendantes .*

Bâtiment ouvert en 1976 dans la commune de Carquefou, à proximité du château de la Seilleraye, après le Chemin nantais, La Seilleraye est située à une quinzaine de kilomètres du centre ville de Nantes. Construite sur un parc très boisé de plus de sept hectares, la résidence de La Seilleraye offre aux résidents et à leurs proches un cadre agréable pour des promenades...

## Coordonnées

La Seilleraye  
établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad)  
44470 Carquefou  
Téléphone : 02 40 18 90 02

## Accès

**L'établissement de La Seilleraye n'est pas desservi par les transports en commun. Cependant, si vous disposez d'une carte d'invalidité, vous pouvez bénéficier des services de ProxiTan :**

Le transport des personnes à mobilité réduite Proxitan est un service destiné aux personnes de tout âge, titulaires d'une carte d'invalidité à 80 % minimum :

- du lundi au vendredi de 6 h 30 à 23 h 30 ;
- le samedi de 7 h 30 à 23 h 30 ;
- les dimanches et jours fériés de 9 h à 21 h 45.

Pour tout renseignement et inscription : 02 51 81 78 78 ou sur le site de la Tan.

En taxi au départ de Nantes :

coût approximatif d'un taxi : de 33 € à 35 € le jour de 7 h à 19 h et de 45 € à 47 € de 19 h à 7 h ou les dimanches et jours fériés.

En voiture :

durée du trajet : 30 mn environ (au départ de Nantes)

- direction Angers ou autoroute 811, direction Ancenis/Sainte-Luce-sur-Loire/Carquefou/Angers/Paris ;
- prendre la sortie 23a vers Thouaré-Nord/Ancenis/Sainte-Luce Est/Angers ;
- prendre la D723 (traverser deux ronds-points) ;
- tourner à gauche sur D209 (panneaux vers Ligné/D209/Saint-Mars-du-Désert) ;
- tourner à droite sur chemin Vicinal des Gauteries ;
- continuer sur chemin de Gaubert ;
- tourner à gauche vers La Seilleraye.

Coordonnées GPS :

latitude N 47.36154–longitude W 1.42335

Un parking est à la disposition des visiteurs.





# Organisation

*Le centre hospitalier universitaire de Nantes s'engage dans l'accompagnement et la prise en charge des personnes âgées. Cet acte fort se traduit par l'existence d'une filière gériatrique complète. Elle permet aux personnes âgées de bénéficier d'une prise en charge globale et efficace au sein des différentes entités gériatriques qui composent le CHU de Nantes.*

*À côté de ses services d'urgence, de médecine, de soins de suite et de réadaptation, de son hôpital de jour, le CHU dispose de deux établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) que sont Beauséjour à Nantes et La Seilleraye à Carquefou.*

## La Seilleraye

La Seilleraye est une structure de 192 lits de type « établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes » (Ehpad) répartis en trois étages de 64 lits chacun (20 chambres individuelles, 22 chambres à deux lits) avec de grandes salles à manger et salons aux intersections.

En outre, deux des 192 lits de La Seilleraye sont dédiées à l'hébergement temporaire de patients en soutien aux familles et aux aidants.

Depuis septembre 2012, La Seilleraye dispose également d'un pôle d'activités et de soins adaptés.



# Ehpad - Pasa

## **Qu'est ce qu'un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) ?**

Un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad), anciennement dénommé « maison de retraite », est une structure médicalisée ayant vocation à accueillir des personnes âgées.

Ces établissements concluent avec l'État et le conseil général une convention qui les oblige à respecter un cahier des charges visant à assurer un accueil des personnes âgées dans les meilleures conditions.

### **Pour être accueilli en Ehpad du CHU de Nantes, il faut :**

- être en perte d'autonomie,
- bénéficier ou non d'une aide sociale du département,
- avoir 75 ans et plus,
- avoir signé le contrat de séjour.

Les prestations peuvent varier d'un établissement à un autre. Toutefois, la plupart du temps, les établissements proposent : un hébergement en chambre individuelle ou double, un service restauration, une blanchisserie, des activités de loisirs, une aide à la vie quotidienne assurée par des agents de service présents 24h/24h, une surveillance médicale, des soins en continu assurés notamment par des infirmiers, des aides-soignants et aides médico-psychologiques...

## **Qu'est-ce qu'un pôle d'activités et de soins adaptés (Pasa) ?**

Le pôle d'activités et de soins adaptés permet d'accueillir, dans la journée, les résidents de l'Ehpad souffrant de troubles du comportement modérés, dans le but de leur proposer des activités sociales et thérapeutiques, individuelles ou collectives, afin de maintenir ou de réhabiliter leurs capacités fonctionnelles, leurs fonctions cognitives, sensorielles et leurs liens sociaux.

En accord avec le médecin coordonnateur, le Pasa accueille un à cinq jours par semaine des résidents présentant des troubles cognitifs modérés pour leur offrir un accompagnement personnalisé associant relaxation et stimulation.

Ce sont pour la plupart des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer (ou d'une maladie apparentée).



*Atelier de «réappropriation des gestes du quotidien» dans le cadre des activités du Pasa*

## **Qu'est-ce qu'une unité d'hébergement temporaire ?**

L'hébergement temporaire se situe dans le prolongement du domicile, avec l'objectif d'être une aide aux aidants ; il ne s'agit donc pas d'un séjour permettant d'apporter des soins médicaux supplémentaires.

Chaque personne peut avoir recours à 12 semaines d'hébergement temporaire dans l'année, avec habituellement un maximum de quatre semaines consécutives.



# Admission et sortie

p.13 → **Admission**

p.15 → **Frais de séjour**

p.16 → **Aides financières**

p.17 → **Sortie**



# Admission

Une rencontre vous sera proposée ainsi qu'à votre famille afin de vous aider dans les démarches administratives d'entrée.

Les formalités administratives sont généralement effectuées avant votre admission lors d'un rendez-vous fixé dès qu'une date est prévue pour votre entrée. La procédure est la même pour les accueils temporaires, sauf impérieuse nécessité.

Vous avez signé un contrat de séjour qui formalise les droits et obligations de l'établissement et du résident. Il définit les prestations d'action sociale ou médico-sociale, éducatives, pédagogiques, de soins et thérapeutiques, de soutien ou d'accompagnement ainsi que le règlement intérieur de La Seilleraye.

Afin de vous assurer la meilleure prise en charge possible, vous devez également fournir les documents suivants :

→ **une pièce d'identité** (carte nationale d'identité, passeport, carte de résident, carte de séjour...),

→ **votre livret de famille** ;

• **si vous êtes assuré social :**

→ la **carte vitale** (ou l'attestation papier correspondante)

• **si vous êtes affilié à une mutuelle :**

→ la **carte d'affiliation** à jour.

***Pensez également à présenter certains documents utiles :***

→ votre carnet de santé ;

→ votre carte de groupe sanguin et rhésus ;

→ les courriers de votre médecin traitant ;

→ les résultats de vos éventuels examens (radios, résultats d'analyse...).

## Admission (suite)

- **si vous bénéficiez de la couverture maladie universelle (CMU) ou de la couverture maladie universelle complémentaire (CMUC) :**  
→ la carte vitale et votre attestation de CMU ou CMUC ;
- **si vous êtes pris en charge à 100% des frais de soins :**  
→ la notification de prise en charge à 100% des frais de soins (ex. volet 3 du protocole de soins) ;
- si vous êtes pensionné de guerre :  
→ le carnet de soins gratuits (bénéficiaires de l'article L 115) ;
- si vous êtes ressortissant européen :  
→ la carte européenne d'assurance maladie (CEAM),  
→ le formulaire conventionnel normalisé par la sécurité sociale, si vous êtes ressortissant d'un pays ayant conclu une convention bilatérale de sécurité sociale.
- **si vous êtes placé sous tutelle ou sous curatelle,** votre tuteur devra fournir la notification du jugement.

### → **Identification**

Un numéro d'identification, appelé IPP, propre au CHU, est attribué à chaque patient. Ce numéro d'identification, unique, que vous conserverez tout au long de votre séjour au CHU et lors de venues ultérieures, est primordial pour votre suivi médical en toute sécurité.

Au cours de votre séjour, la vérification répétée de votre identité est un élément essentiel pour garantir la sécurité de votre parcours de soins.

À ce titre, il peut vous être proposé de porter un bracelet d'identification avec votre nom, votre prénom et le nom de l'établissement où vous séjournez. Ce n'est pas une obligation et vous êtes libre de l'accepter ou de le refuser.

# Frais de séjour

Le tarif des frais de séjour, révisable annuellement, est classé en trois grandes catégories :

## → Le tarif « hébergement »

Il recouvre l'intégralité des prestations d'administration générale, d'hôtellerie, de restauration, d'entretien et d'animation. Il n'est pas lié à l'état de dépendance de la personne âgée et est donc identique pour tous les résidents d'un même établissement bénéficiant d'un même niveau de confort.

## → Le tarif « dépendance »

Il recouvre l'intégralité des prestations d'aide et de surveillance nécessaires à l'accomplissement des actes de la vie courante.

## → Le tarif « soins »

Il recouvre l'intégralité des dépenses de fonctionnement de l'établissement relatives aux charges du personnel. Il est directement versé à l'établissement par l'Assurance maladie, le résident n'a donc rien à payer, à l'exception des consultations de médecins généralistes ou spécialistes de ville qui ne sont pas incluses dans ce tarif et sont donc à sa charge. Les règles de remboursement sont alors les mêmes que s'il vivait à son domicile.

Le tarif journalier, fixé par le conseil général à 60,41 € (chiffres 2012), est à la charge du résident.

### Le paiement des frais de séjour s'effectue :

- **mensuellement**, à terme échu et après émission d'un titre de recette, par le résident ou son représentant légal, auprès de la trésorerie principale du centre hospitalier universitaire de Nantes.
- **trimestriellement**, pour les résidents bénéficiaires de l'aide sociale, et conformément au règlement départemental d'aide sociale

# Aides financières

L'assistante sociale de La Seilleraye peut vous recevoir afin d'évaluer avec vous l'opportunité d'engager des démarches d'aide financière. Le service social se tient également à votre disposition pour toutes autres informations susceptibles de vous être utiles (voir aussi page 32).

En cas de ressources insuffisantes et si les descendants de la personne âgée (obligés alimentaires) ne peuvent contribuer au financement des dépenses du résident, les frais peuvent, selon les cas, être compensés en partie par :

## → l'allocation de logement sociale (ALS)

Conditions : en fonction des ressources personnelles de la personne hébergée et de la chambre (nombre de personnes et superficie).

Formalités : l'imprimé de demande est disponible à la Caisse d'allocations familiales ou à la Mutualité sociale agricole. Il peut être également demandé à l'assistante sociale de la résidence de La Seilleraye.

→ l'aide personnalisée à l'autonomie (APA) – prestation du Conseil général – prend en charge le tarif dépendance. Dans le cadre d'une dotation globale et pour les habitants de la Loire-Atlantique, il n'est pas nécessaire de constituer un dossier, la démarche est automatique. De ce fait, le conseil général verse directement l'allocation à l'établissement. Les personnes vivant hors de la Loire-Atlantique doivent en faire la demande directement auprès du conseil général de leur lieu de résidence initial avant leur entrée à la résidence de La Seilleraye. L'aide personnalisée d'autonomie n'est pas récupérable sur succession.

## → l'aide sociale à l'hébergement – prestation du conseil général

Conditions : en fonction des ressources et des biens de la personne âgée ; des ressources des obligés alimentaires (conjoint, enfants).

Formalités et attribution : le dossier est à retirer et à constituer auprès de l'assistante sociale de la résidence de La Seilleraye qui peut vous aider dans cette démarche. La commission cantonale d'admission à l'aide sociale étudiera ensuite les différents éléments pour statuer sur l'aide à apporter.

**Attention : l'aide sociale a un caractère d'avance, elle est récupérable de façon totale ou partielle sur la succession.**



## Pour un hébergement temporaire

Dans le cadre d'un hébergement temporaire, vous pouvez solliciter le service social afin de faire le point sur les modalités de votre retour à domicile : majoration des aides existantes, orientation, soutien dans vos démarches...

## Quelques renseignements complémentaires

Ne pas hésiter à solliciter les caisses complémentaires de retraites. Certaines peuvent parfois financer un ou deux mois de frais de séjour.

### Fiscalité

Les frais d'hébergement en unité de soins de longue durée peuvent donner droit à une réduction d'impôt dans certaines situations. Se renseigner auprès du centre des impôts.

La carte d'invalidité procure certains avantages fiscaux. Dossier à constituer auprès de la Maison départementale des personnes handicapées (ex Cotorep).

Marine Derouard, assistante sociale, est à votre disposition pour vous aider dans vos démarches le lundi matin (une semaine sur deux) et le vendredi toute la journée.  
Renseignements et rendez-vous à l'accueil de La Seilleraye au 02 40 18 90 02.

# Sortie

Le résident, ou son représentant légal, peut résilier à tout moment son contrat avec la résidence de La Seilleraye sous réserve de l'envoi d'un préavis, notifié par lettre recommandée à la direction de l'établissement, au moins un mois avant la date de départ (cette date correspondant à la date limite de libération du logement).

Dans le cas d'un départ volontaire, les frais de séjour seront facturés jusqu'à échéance d'un préavis d'un mois.

## Sorties temporaires

Sous réserve de l'avis médical, vous pouvez sortir pour des séjours courts en famille ou avec des proches, cependant un *droit de réservation* vous sera facturé 45 € par jour (tarif 2012). Pour des absences plus longues (voyages, vacances) merci de vous renseigner auprès des cadres du service.

A woman with short dark hair and glasses, wearing white scrubs and sandals, stands in a brightly lit hospital hallway. She is smiling and looking towards the camera. To her left is a red fire hose reel. To her right is a stainless steel medical cart. The background features a large window with a view of green trees outside.

# Séjour

*p.19 → Accueil*

*p.19 → L'équipe qui vous prend en charge*

*p.23 → Vie quotidienne*

*p.32 → Aide et accompagnement*

# Accueil à La Seilleraye

Vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante. Votre prise en charge est assurée 24 h/24 par des équipes pluridisciplinaires. Le service qui vous reçoit est placé sous la responsabilité d'un médecin chef de service et d'un cadre de santé. À votre demande ou celle de votre l'entourage, vous pouvez visiter l'établissement et rencontrer les équipes pour échanger avec eux sur vos habitudes et sur le projet de soin et de vie qui vous sera proposé.

Durant votre séjour, différentes personnes mettent en commun leurs compétences pour vous apporter les soins nécessaires à votre état de santé. Ils sont également à vos côtés pour vous accompagner et vous soutenir dans les actes de la vie quotidienne. Les professionnels du service sont identifiés par un badge précisant leurs nom et fonction. C'est une équipe d'environ 170 personnes qui vous accueille à La Seilleraye.

## L'équipe qui vous prend en charge

### **Médecin gériatre**

Médecin hospitalier spécialisé en gériatrie, se consacrant à la santé des personnes âgées.

### **Cadre de santé**

Responsable de l'organisation des soins dans une unité.

### **Secrétaire d'accueil**

Elle assure les travaux de secrétariat, les formalités administratives d'accueil... Elle gère la trésorerie des résidents qui le souhaitent. C'est la personne ressource des familles et des résidents.

### **Infirmier**

Responsable des soins. Il peut être spécialisé dans différentes disciplines.

### **Aide-soignant**

Assure les soins d'hygiène et de confort.

### **Psychomotricienne**

Elle utilise le jeu pour rééduquer l'instabilité, les tics nerveux ou les troubles de l'orientation dans le temps ou dans l'espace des résidents.

### **Assistant de soins gériatologique**

L'assistant de soins en gériatologie intervient auprès de personnes âgées, en situation de grande dépendance ou présentant des troubles cognitifs, nécessitant des soins et d'accompagnement spécifiques.

### **Aide médico-psychologique**

Professionnel paramédical exerçant une fonction d'accompagnement et d'aide dans les actes de la vie quotidienne, en prodiguant des soins de bien-être et d'hygiène aux personnes souffrant de troubles psychiatriques ou désorientée.

### **Agent de service hospitalier**

Chargé de l'entretien et de l'hygiène des locaux.

### **Diététicienne**

Chargée d'adapter le régime alimentaire des résidents.

### **Assistante sociale**

Assure la liaison entre l'hôpital, la famille et les structures extérieures.

### **Ergothérapeute**

Il/elle aide les personnes souffrant d'un handicap à retrouver l'autonomie nécessaire à leur vie quotidienne par des techniques de rééducation qui passent par des activités artistiques ou manuelles.

### **Kinésithérapeute**

Sur prescription médicale, deux kinésithérapeutes interviennent auprès des résidents. Une salle a été spécialement aménagée à cet effet. Divers exercices sont pratiqués permettant la rééducation, la stimulation, l'entretien des capacités, la mobilisation articulaire et la gymnastique de groupe...

### **Pédicure/podologue**

Une pédicure podologue intervient une fois par semaine en collaboration avec l'équipe soignante.

### **Animatrice**

Assure les activités et sorties culturelles.

### **Intendante**

Elle assure la gestion des stocks, les commandes de matériel, de repas...





→ De nombreux autres professionnels contribuent à la qualité de votre séjour : personnels de laboratoires, de cuisine, de blanchisserie, d'informatique, d'administration et de gestion...



### **Médecins**

**D<sup>r</sup> Cécile Thomas, médecin responsable du 1<sup>er</sup> étage (le jeudi)**

Tél : 02 40 18 90 32 – [cecile.thomas@chu-nantes.fr](mailto:cecile.thomas@chu-nantes.fr)

**D<sup>r</sup> Ludovic Huchet, médecin responsable du 1<sup>er</sup> étage (le lundi)**

Tél. 02 40 18 90 32 – [ludovic.huchet@chu-nantes.fr](mailto:ludovic.huchet@chu-nantes.fr)

**D<sup>r</sup> Laurent de Bataille, médecin responsable du 2<sup>e</sup> étage (le mardi, le jeudi et le vendredi matin)**

Tél. 02 40 18 90 85 – [laurent.debataille@chu-nantes.fr](mailto:laurent.debataille@chu-nantes.fr)

**D<sup>r</sup> Anne Sonnic, médecin responsable du 3<sup>e</sup> étage (le mardi matin, le mercredi et le vendredi)**

Tél. 06 14 95 82 20 – [anne.sonnice@chu-nantes.fr](mailto:anne.sonnice@chu-nantes.fr)

### **Cadres**

**Delphine Pineau, cadre du 1<sup>er</sup> étage**

Tél. 02 40 18 90 37 – [delphine.pineau@chu-nantes.fr](mailto:delphine.pineau@chu-nantes.fr)

**Yannick Richard, cadre du 2<sup>e</sup> étage**

Tél. 02 40 18 90 44 – [yannick.richard@chu-nantes.fr](mailto:yannick.richard@chu-nantes.fr)

**Xavier Couteau, cadre du 3<sup>e</sup> étage**

Tél. 02 40 18 90 51 – [xavier.couteau@chu-nantes.fr](mailto:xavier.couteau@chu-nantes.fr)

# Vie quotidienne

## Chambre

La Seilleraye met à votre disposition une chambre meublée, équipée d'un lit médicalisé et d'un dispositif d'appel. Chaque chambre est pourvue d'un téléviseur et d'un cabinet de toilette. Vous avez la possibilité d'apporter du petit mobilier, photos, bibelots, cadres, sous réserve qu'ils n'entravent pas le travail du personnel et les normes de sécurité en vigueur dans la structure.



Le nombre de chambre individuelle étant limité, le personnel ne peut pas vous garantir l'attribution d'une chambre seule. L'attribution d'une chambre à un lit se fait en fonction des besoins de service et de l'état de santé du résident.

### ***Pour prendre des nouvelles d'un résident :***

**Résidents du 1<sup>er</sup> étage :** tél. 02 40 18 90 38 ou 02 40 18 90 39

**Résidents du 2<sup>e</sup> étage :** tél. 02 40 18 90 45 ou 02 40 18 90 46

**Résidents du 3<sup>e</sup> étage :** tél. 02 40 18 90 52 ou 02 40 18 90 53

## Soins, consultations et examens

Un médecin est présent chaque jour ou joignable par téléphone. Les toilettes sont faites entre 8 h et 12 h ; d'autres soins d'hygiène et de confort sont dispensés en fonction de votre état de santé.

Les médicaments sont distribués lors des repas selon la prescription médicale.

Des soins de kinésithérapie en chambre ou en salle aménagée peuvent être réalisés sur avis médical.

Le médecin de La Seilleraye pourra être amené à vous proposer une consultation avec un médecin spécialiste que vous pourrez choisir librement.



Salle de kinésithérapie



## Transports ambulance

*Attention, la prise en charge des frais de transport par l'assurance maladie n'est pas systématique !*

En règle générale, les transports ne sont pas pris en charge par l'assurance maladie et reste à la charge du résident, sauf dans certaines circonstances :

- l'hospitalisation (complète, partielle, ambulatoire) ;
- les soins ou examens en lien direct avec une affection de longue durée, à condition que le patient présente l'une des déficiences ou incapacités définies par le référentiel de prescription R. 32261061;
- lorsque le patient doit être impérativement allongé ou sous surveillance constante.



## Visites

*Afin de ne pas gêner le fonctionnement des services de soins, merci de privilégier les visites de vos proches l'après-midi, de 14h à 20h.*

En accord avec l'équipe soignante, les visites sont possibles le matin dans la mesure où elles ne gênent pas les soins dispensés aux résidents par les agents et soignants (aide à l'habillement, à la toilette, soins, nettoyage de la chambre...). Le service dispose de lit accompagnant si l'un de vos proches souhaite rester la nuit à vos côtés.

## Repas

Le CHU accorde une attention particulière à l'état nutritionnel des résidents. Les médecins et les soignants des services de gériatrie sont vigilants pour surveiller, à l'entrée et au cours de leur séjour, le poids des personnes et leur consommation alimentaire. Les soignants s'efforcent de faire du temps du repas un moment de convivialité, contribuant à une bonne nutrition.

Les menus pour les personnes âgées sont élaborés par les diététiciennes, en collaboration avec le service restauration.

Les repas proposés couvrent les besoins nutritionnels spécifiques de la personne âgée et les plats qui les composent tiennent compte des habitudes alimentaires de la population âgée de la région.

Deux menus sont élaborés, avec pour chacun d'eux un repas du soir adapté: l'un composé d'un plat complet, produit laitier et dessert, l'autre de produits laitiers enrichis et dessert. Différentes textures peuvent être proposées aux personnes qui ont des difficultés motrices ou des difficultés à manger.

Le comité de liaison alimentation-nutrition du CHU de Nantes est le garant de la prévention et du dépistage de la dénutrition qui est fréquente dans la population âgée. Si nécessaire, une prise en charge diététique individuelle est prescrite et réalisée par les diététiciennes du CHU.

→ 7 h 30 : petit déjeuner servi en chambre

→ 12 h : déjeuner servi en salle à manger ou en chambre

→ 15 h : goûter servi en salle à manger ou en chambre

→ 18 h : dîner en salle à manger ou en chambre

Si vous le souhaitez, une collation peut vous être servie en fin de soirée (vers 21h).

*Habituellement, les repas sont servis en salle à manger, cependant, si le patient le souhaite, il peut être servi en chambre.*

Dans la mesure du possible, l'intendante propose aux résidents un choix de trois menus variés et complets.

Vos proches peuvent rester déjeuner ou dîner avec vous. La prestation doit être réservée 48 heures à l'avance afin de commander les repas. Des tickets repas sont vendus à l'accueil de l'établissement (9,60 € – tarif 2012).

Sous réserve de l'accord du médecin et du respect du régime alimentaire qui vous est éventuellement prescrit, vos proches peuvent également vous apporter des plats cuisinés. Une salle à manger équipée d'un four à micro-ondes est à votre disposition.



## **Courrier**

L'équipe soignante vous apportera votre courrier tous les jours (hors week-ends). Une boîte aux lettres est à votre disposition pour poster votre courrier – au rez-de-chaussée. Le départ du courrier s'effectue vers 15h.

Si vous souhaitez vous abonner à un journal ou à un magazine, rapprochez-vous de l'agent d'accueil qui pourra vous renseigner.

## Cafétéria

Une cafétéria est ouverte les mardis et jeudis de 14 h 30 à 16 h 30 ainsi que les week-ends et jours fériés de 14 h à 16 h 30. Cet espace de convivialité est situé au rez de chaussée. Il est géré par les bénévoles de l'association « Les amis de La Seilleraye ».



Un distributeur de boissons chaudes et froides ainsi que de friandises est à votre disposition également au rez-de-chaussée de l'établissement.

## Entretien du linge

L'entretien de vos vêtements personnels est assuré soit par votre entourage, soit par la blanchisserie de l'établissement, à titre gratuit.

Dans le cas où vous envisagez de faire entretenir votre linge personnel par la blanchisserie de l'établissement, celle-ci se chargera d'apposer des étiquettes de marquage à votre nom sur les vêtements.

Nous vous informons que l'entretien de votre linge se fera uniquement en machines industrielles. Aussi nous vous recommandons de vérifier que votre linge ne comporte pas de textile trop fragile (lainage, soie, nettoyage à sec, Damart®), et que les articles puissent supporter un lavage à 30°C en machine et un séchage en séchoir à tambour à 60°C.

Nous vous recommandons de sélectionner uniquement les vêtements dont l'étiquetage d'entretien comporte les deux symboles ci-contre :



## **Télévision**

Chaque chambre est équipée d'une télévision qui est mise à votre disposition gratuitement.

## **Téléphone**

Toutes les chambres sont équipées de lignes téléphoniques, cependant vous devez demander l'ouverture de la ligne à France Télécom (1014) en suivant les mêmes principes qu'à votre domicile (appareil non fourni). Vous réglerez directement votre abonnement et vos communications sur facture à cet organisme.

Une cabine téléphonique est à votre disposition au rez-de-chaussée de l'établissement.

## **Coiffeur**

Un salon de coiffure (au rez-de-chaussée) est à disposition des résidents de La Seilleraye. Deux enseignes de coiffure y interviennent sur rendez-vous. La prestation coiffure est à la charge du résident. Pour tout renseignement, merci de bien vouloir contacter l'intendante. Il est également possible de faire venir votre coiffeur personnel si vous le souhaitez.





## Trésorerie

L'établissement n'est pas responsable de la disparition éventuelle de sommes d'argent, chèquiers, bijoux ou valeurs.

Il est possible de les confier au secrétariat qui les déposera à la trésorerie du CHU. En échange, un reçu vous sera remis. Lors de votre sortie, vous devrez récupérer vos valeurs à la trésorerie de l'hôtel-Dieu, sur présentation de votre reçu et d'une pièce d'identité.

L'argent destiné à vos dépenses courantes peut être confié par vous-même ou par vos proches à la trésorerie du secrétariat à l'accueil de La Seilleraye et retiré au fur et à mesure de vos besoins.

## L'animation

Différentes animations ludiques, culturelles, conviviales ou créatives vous sont proposées par l'animatrice, Martine. Les activités sont variées et visent aussi à la stimulation physique et mentale des résidents. Des sorties en minibus sont régulièrement organisées au bord de la mer, en centre ville de Nantes ou au bord de l'Erdre.



Des temps forts sont proposés avec l'aide de l'association de bénévoles « les amis de la Seilleraye » et du personnel de l'établissement : galette des rois, repas festifs, bal du 14 juillet, grillades, kermesse, « Les rencontres d'automne » ou le goûter de Noël.

Différentes activités plus régulières sont proposées par l'animatrice :

- le matin : lecture du journal, promenade matinale ;
- l'après-midi : gym, loto, chant, danses de salon, jeux d'adresse, bricolage, peinture, pâtisseries, cuisine, jardinage...



## Anniversaires

Parce que les anniversaires sont des moments importants qui ponctuent la vie de chacun, une fête d'anniversaire est organisée pour chaque résident avec ses proches et le personnel.

# Aide et accompagnement

## Service social

L'assistante sociale de La Seilleraye peut vous recevoir afin d'évaluer avec vous l'opportunité d'engager des démarches d'aide financière. Le service social se tient également à votre disposition pour toutes autres informations susceptibles de vous être utiles (démarches auprès de la MDPH ex-Cotorep...).

→ Contact : secrétariat de l'accueil au 02 40 18 90 02

## Consultation d'éthique clinique

La consultation d'éthique clinique du CHU de Nantes est une aide et un accompagnement à la décision médicale éthiquement difficile. Médecins, soignants et patients confrontés à un choix médical complexe peuvent faire appel à la consultation.

→ Bâtiment Le Tourville, 4<sup>e</sup> étage.  
Tél. 02 40 08 70 53 ou 06 11 91 46 08.  
Par mail : [ethique.clinique@chu-nantes.fr](mailto:ethique.clinique@chu-nantes.fr)

## Soins palliatifs

Le centre hospitalier universitaire de Nantes dispose d'une équipe mobile de soins palliatifs qui sera disponible pour des conseils, des décisions et validation de traitements et de soins adaptés à la fin de la vie.

L'équipe se compose de médecins, d'infirmiers, de psychologues spécialement formés qui se déplacent sur demande de votre médecin habituel à votre chevet et qui coopèrent à la prescription des traitements nécessaires au soulagement de la douleur.

L'équipe de soins palliatifs travaille avec l'entourage du résident et éventuellement le réseau de santé Respavie.

## Associations

Plusieurs associations interviennent à La Seilleraye. Elles sont diverses dans leur organisation et leurs champs d'activité. Si vous souhaitez vous investir dans ces associations ou avoir davantage d'informations, merci de vous adresser à Martine Guérin, animatrice de La Seilleraye.

### Les amis de La Seilleraye

Les bénévoles de l'association des amis de La Seilleraye travaillent essentiellement à rompre l'isolement des personnes âgées. Ils sont très présents auprès de l'animatrice pour accompagner les sorties extérieures, les goûters d'anniversaire ou les grillades à la belle saison ! Ils participent à l'achat de fleurs à la fête des mères et financent quelques spectacles. Ils assurent également le fonctionnement et les permanences de la cafétéria.



### **Visite des malades en milieu hospitalier (VMEH)**

Les membres de l'association VMEH viennent régulièrement à La Seilleraye pour rendre visite aux résidents qui le souhaitent et notamment leur apporter des livres et des magazines (en prêt) le mardi après-midi. À la demande, ils font également de la lecture à haute voix aux résidents.

Un espace bibliothèque se situe au rez-de-chaussée de l'établissement.



### **Bénévolat**

Les diverses associations qui interviennent auprès des personnes âgées hospitalisées sont en constante recherche de bénévoles. Si vous souhaitez vous investir, n'hésitez pas à vous adresser à l'animatrice de La Seilleraye qui vous renseignera sur les différentes possibilités qui s'offrent à vous.



## Conseil de la vie sociale

C'est l'organe de représentation des résidents des établissements Beauséjour, Pirmil et La Seilleraye.

Tous les trois ans, une élection désigne les représentants qui siégeront au conseil de la vie sociale. Les représentants peuvent être des résidents, des membres de leur famille ou des proches. Le conseil de la vie sociale est obligatoirement consulté sur l'élaboration ou la modification du règlement intérieur et du projet d'établissement ou de service. Il donne son avis et peut faire des propositions sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement.

Après chaque conseil, un compte rendu est affiché sur un panneau situé dans le hall d'accueil. Si vous le souhaitez, vous pouvez contacter les représentants du conseil de la vie sociale afin qu'un sujet soit mis à l'ordre du jour de sa prochaine réunion.



## Cultes

L'aumônier catholique de l'établissement est présent le jeudi et le vendredi matin. Chaque samedi à 10 h 15, une messe est célébrée au rez-de-chaussée de La Seilleraye. Une visite de l'aumônerie peut être effectuée dans les chambres pour les résidents qui le désirent.

Pour la pratique de toute autre religion, n'hésitez pas à vous adresser au cadre de santé de l'établissement.



# Hygiène et sécurité

*p.37 → Lutte contre les infections nosocomiales*

*p.39 → Consignes spécifiques*

# Lutte contre les infections nosocomiales

## Les indicateurs du risque infectieux

Le ministère de la Santé a développé une réglementation nationale qui permet de mesurer la qualité en hygiène de chaque établissement de santé. Depuis 2006, il publie annuellement un tableau de bord d'indicateurs de la lutte contre les infections associées aux soins (dites nosocomiales).


Quatre des cinq indicateurs sont inclus dans un score agrégé, qui sert de comparaison entre les établissements de santé. Ces indicateurs reflètent la qualité et la performance de la prévention du risque infectieux dans chaque établissement et servent d'axe d'amélioration. En fonction de la note de chaque indicateur et du score agrégé, des classes de performance sont attribuées, de la classe A pour la plus performante à la classe E pour la moins performante.

La lutte contre les infections nosocomiales passe par le respect des règles d'hygiène propres au milieu hospitalier, c'est-à-dire : l'hygiène des mains, l'asepsie lors des soins, la maîtrise de la qualité de l'environnement...

## Comment se situe le CHU de Nantes ?

EN 2011, le CHU de Nantes maintient son score agrégé en classe A de performance malgré une diminution du score global (99/100 en 2010 à 87/100), liée à l'introduction de nouveaux critères d'évaluation.

### Indicateurs des infections nosocomiales (données 2011)\*

Indice composite des activités de lutte contre l'infection nosocomiale (organisation, moyens, actions)	90/100 - classe A
Indice de consommation des produits hydro-alcooliques pour l'hygiène des mains	113/100 - classe A
Indicateur composite de lutte contre les infections du site opératoire	76/100 - classe C
Indicateur composite du bon usage des antibiotiques	78/100 - classe C
Indicateur composite de maîtrise de la diffusion des bactéries multi-résistantes	76/100 - classe C
Staphylocoque doré - <i>indice triennal 2009.2011 pour 1 000 journées</i>	0,19 - classe A
effort de l'établissement : <i>tendance évolutive annuelle de 2006 à 2011</i>	
<b>Score global de la lutte contre les infections nosocomiales</b>	<b>87/100 – classe A</b>

\*Résultats disponibles sur le site internet du CHU de Nantes et sur celui du ministère de la Santé.

# Consignes spécifiques

## Incendie

→ *Si vous décelez des fumées, des odeurs suspectes :*

- prévenez immédiatement le personnel ;
- restez dans votre chambre ;
- fermez soigneusement la porte pour éviter d'être incommodé par la fumée ou les émanations toxiques.

→ *En cas d'alerte :*

- attendez pour quitter votre chambre d'y être invité par le personnel qui vous guidera vers les issues de secours et si nécessaire vous transportera ;
- n'utilisez pas les ascenseurs qui pourraient se bloquer et devenir dangereux en présence de fumée.
- attendez pour revenir dans votre chambre d'y être convié par le personnel.





# Droits et information

*p.41 → Démarche qualité*

*p.42 → Dossier médical*

*p.44 → Personne de confiance*

*p.46 → Directives anticipées*

*p.48 → Réclamation – conciliation*

*p.50 → Le don d'organes : une possibilité  
à tous âges, parlons-en !*

# Démarche qualité

Le CHU de Nantes est engagé depuis plus de dix ans dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins ainsi que d'évaluation des pratiques professionnelles.

La certification délivrée au CHU par la Haute Autorité de Santé (HAS) en 2010 est venue récompenser les progrès accomplis.

Parallèlement, le CHU de Nantes a intégré dans ses priorités la mise en place de systèmes qualité visant à la labellisation de secteurs ciblés cliniques, médico-techniques et logistiques.

## → *Votre avis nous intéresse !*

**La satisfaction des usagers fait l'objet d'enquêtes régulières auprès des personnes hospitalisées ou des résidents en long séjour.**

Un questionnaire intitulé «enquête de satisfaction» vous sera remis au cours de votre séjour. Merci de prendre quelques instants pour le remplir afin de contribuer, par vos réponses et suggestions, à améliorer la qualité de nos prestations. Vos proches peuvent également exprimer leurs avis sur un autre questionnaire qui leur est spécialement dédié. N'hésitez pas à le demander à l'accueil de La Seilleraye.

## → *Lutte contre la douleur*

**La douleur n'est pas une fatalité, on peut la prévenir et la traiter.**

Les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles. Une évaluation de la prise en charge de la douleur est régulièrement assurée.

Le comité de lutte contre la douleur propose des stratégies adaptées à la prise en compte de toutes les douleurs, quelles soient liées à la maladie, aux soins ou psychologiques.

**Centre d'évaluation et de traitement de la douleur  
Hôpital Nord Laennec. Tél. 02 40 16 51 73**

# Dossier médical

## De quoi se compose un dossier médical ?

### **Un dossier médical se compose :**

- des prescriptions médicales ;
- des comptes-rendus d'intervention, d'anesthésie, de réanimation et d'hospitalisation ;
- des résultats d'actes d'aide au diagnostic (examens, radios...) ;
- du dossier des soins infirmiers ;
- d'informations générales sur le patient.

## Comment puis-je y avoir accès ?

Votre dossier médical vous est accessible sur place, gratuitement et après demande préalable, durant toute la période de votre séjour à l'hôpital. Il nous est également possible de vous l'envoyer à domicile, moyennant le paiement des frais de reproduction.

Des imprimés à remplir, différents selon la situation (patient ou ayant droit), sont disponibles, soit :

→ **par courrier, précisant votre requête, à l'adresse suivante :**  
Secrétariat médical central – pôle offre de soins  
Hôpital Nord Laennec  
44093 Nantes Cedex 1

→ **en téléchargement sur le site internet du CHU de Nantes, rubrique « Être hospitalisé > Vos droits > «Comment obtenir mon dossier médical?» ».**

Nous conseillons à nos patients de se faire aider par leur médecin traitant dans la lecture des documents. Toute communication vis-à-vis des tiers (famille, proches, assureur, employeur...) ne peut être effectuée sans votre accord. Chaque dossier médical est conservé, conformément à la loi, durant une période de vingt ans à compter de votre sortie ou dix ans en cas de décès. Dans ce dernier cas, vos ayants droit peuvent demander l'accès à votre dossier médical.

## **Quelle utilisation l'hôpital fait-il de mon dossier médical ?**

Le CHU est doté d'un système d'information hospitalier et d'un dossier informatisé (Clinicom) permettant de gérer les données médicales de chaque patient. Ce dossier médical informatisé contient une partie des informations présentes dans le dossier médical papier. Accessible immédiatement et en permanence par toutes les équipes du CHU, il permet, entre autres, un meilleur partage des données médicales entre les services et accroît ainsi leur efficacité. Le traitement le mieux adapté peut, grâce à lui, être trouvé dans les plus brefs délais, ce qui s'avère indispensable notamment dans un contexte d'urgence. Le dossier informatisé est confidentiel, au même titre que le dossier papier. Son accès est limité aux médecins et à leurs collaborateurs directs, soumis au respect du secret médical. Celui-ci vous garantit une stricte confidentialité des données présentes dans votre dossier médical.

Par ailleurs, afin de réaliser des études statistiques, le CHU utilise certaines données présentes dans le dossier médical de ses patient (ex. évolution et répartition des cas de gripes ou de cancers). Ces travaux sont menés dans un strict respect du secret médical. Vous pouvez toutefois, conformément à la loi du 6 janvier 1978, vous opposer au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant. Il vous est aussi permis de demander un droit d'accès et de rectification de l'information diffusée.

## **Comment puis-je me tenir informé de mon état de santé ?**

Chaque patient a le droit de connaître son état de santé. Durant la totalité de votre séjour au sein de notre établissement, soyez donc assuré que l'équipe médicale vous tiendra informé et tentera de répondre, au mieux, à vos interrogations. Le but, pour les médecins, est de vous impliquer dans les choix thérapeutiques (risques encourus, degré d'urgence, alternatives possibles...) afin que vous ne soyez pas un acteur passif, mais au contraire actif de votre vie hospitalière. Néanmoins, personne ne peut être contraint à connaître son état de santé s'il ne le souhaite pas. Par conséquent, vous avez le droit de refuser d'être informé de l'évolution de votre état de santé

# Personne de confiance

*Toute personne majeure hospitalisée dans un établissement de santé peut, si elle le souhaite, désigner une personne de confiance dans son entourage.*

## **Pourquoi désigner une personne de confiance ?**

Lors de votre séjour à l'hôpital, le rôle de la **personne de confiance est celui d'un accompagnateur**. Elle vous aidera dans vos démarches, vous guidera dans certaines décisions sans jamais se substituer à votre volonté. Il lui est aussi possible, si vous en faites la demande, d'assister aux entretiens médicaux ou aux consultations. La personne de confiance est un interlocuteur privilégié pour l'équipe médicale. Celle-ci devra répondre à l'ensemble de ses questions. Cependant, vous pouvez demander à ce que certaines informations (concernant votre état de santé, par exemple) ne lui soient pas communiquées.

Dans l'hypothèse où votre état de santé ne vous permettrait plus de vous exprimer, l'équipe médicale s'adressera, en priorité, à votre **personne de confiance**. Celle-ci est considérée comme la plus à même de savoir quels auraient été vos souhaits, dans pareille situation. La personne de confiance est, de ce fait, le garant de vos droits et de vos intérêts à chaque étape de votre hospitalisation. Cependant, votre médecin reste seul juge des mesures les plus adaptées à appliquer.

→ La **personne de confiance ne peut pas s'opposer au choix des médecins**, accéder à des informations que vous souhaitez garder confidentielles, prendre une décision ou donner un consentement à votre place et restreindre l'information qui est donnée à votre famille et à vos proches.



## **Qui choisir comme personne de confiance ?**

Il ne revient qu'à vous de désigner une personne de confiance parmi les membres de votre entourage (parent, ami, conjoint, médecin traitant...).

Le choix, nullement obligatoire, doit être le fruit d'une décision mûrement réfléchie. La personne que vous aurez désignée ne doit remplir aucun critère spécifique, si ce n'est être majeure, être d'accord pour assumer ce rôle et bien sûr, disposer de toute votre confiance.

Sa mission ne sera effective que durant votre séjour à La Seilleraye. Par ailleurs, il est impossible de disposer de plusieurs personnes de confiance en même temps. Cependant, vous êtes libre de revenir, à tout moment, sur votre décision et de demander à un autre membre de votre entourage d'assurer cette fonction.

## **Quand désigner ma personne de confiance ?**

Vous pouvez désigner votre personne de confiance au moment de votre admission à La Seilleraye ou tout au long de votre séjour.

## **Comment désigner ma personne de confiance ?**

Un formulaire disponible auprès du cadre de santé du service vous permettra de concrétiser votre demande. Celui-ci devra également être signé par votre personne de confiance. Le personnel médical se tient à votre écoute si vous souhaitez de plus amples informations.

→ Vous ne pouvez pas choisir une personne de confiance si vous êtes déjà sous un dispositif de tutelle.

# Directives anticipées

*Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée « directives anticipées » afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.*

## À quoi servent les directives anticipées ?

Les directives anticipées ont été créées afin de vous permettre de garder un certain contrôle sur votre vie et notamment sur votre fin de vie. En effet, nombre de personnes sont dans l'incapacité de s'exprimer clairement lorsque ce moment douloureux approche. De plus, il est souvent difficile pour la famille ou les proches d'émettre un avis à la place du malade. Grâce aux directives anticipées, les médecins savent ce que vous auriez souhaité même si vous êtes dans l'incapacité d'énoncer vous-même votre propos.

## Quel est le poids de mes directives anticipées dans la décision médicale ?

Dès lors que vous avez rédigé des directives, le corps médical doit en tenir compte, notamment dans une situation d'arrêt (ou suspension) de votre traitement, de prolongement artificiel ou d'arrêt de la vie. Les directives anticipées prévalent sur tout autre avis, y compris celui de la personne de confiance.

Malgré l'attention qu'elle leur porte, l'équipe médicale se réserve le droit de ne pas suivre vos directives (dans le cas d'une évolution de votre dossier médical par exemple). Considérées comme un document précieux, les directives n'ont pas, en revanche, le pouvoir de contraindre les médecins dans leur prise de décision.

## Comment rendre mes directives anticipées valables aux yeux de la loi ?

Les directives anticipées doivent être écrites, datées et signées. Vos nom, prénom, date et lieu de naissance doivent aussi y figurer. Si vous êtes, au moment de la rédaction de ces directives, conscient mais dans l'incapacité d'écrire, il vous suffit de demander l'aide de deux témoins (votre personne de confiance, si vous en avez une, en fera partie). Ces derniers la rédigeront pour vous et joindront à la directive un document qui attestera de votre consentement.

→ Toute directive n'est valable que pour une période de trois ans. Au-delà, il vous faudra penser à la renouveler (par écrit).  
Vous pouvez aussi, durant cette période, apporter des modifications à vos directives et même les annuler.

## À qui confier mes directives ?

Si vous souhaitez vous protéger et protéger vos proches en rédigeant des directives anticipées, deux choix s'offrent à vous quant à leur conservation :

- le plus simple, lors d'une hospitalisation, est de les confier au médecin qui vous prend en charge afin qu'il puisse les joindre à votre dossier et ainsi y avoir accès plus facilement en cas d'aggravation de votre état de santé ;
- vous pouvez également décider de les confier à un proche (ami, parent...) ou à votre personne de confiance. Il vous sera alors demandé de transmettre les coordonnées de cette personne à l'équipe médicale.

# Réclamations conciliation

*Si vous avez une réclamation à formuler ou si vous estimez avoir été victime d'un préjudice, vous pouvez vous adresser à un médecin ou au chef de service. Vous pouvez également solliciter l'aide d'un médiateur, médical ou non médical, selon le grief, qui vous assistera dans vos démarches.*

## Pour adresser votre plainte :

### Direction générale du CHU

Madame le directeur général du CHU de Nantes  
5 allée de l'Île Gloriette  
44093 Nantes Cedex 1

### Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge

L'ensemble des griefs exprimés est transmis à la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (Cruq PC – tél. 02 40 08 70 90). Cette commission, qui se réunit au moins une fois par trimestre, est composée du directeur du CHU, de médiateurs, de médecins, de représentants des usagers et d'autres professionnels de santé. Son objectif est de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de leur prise en charge au sein du CHU. Elle dresse notamment le bilan des réclamations, veille à y apporter des solutions et présente les résultats des enquêtes de satisfaction des patients.

## **Commission régionale de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux**

La loi du 4 mars 2002 a prévu l'intervention d'une commission régionale de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux (CRCI), des affections iatrogènes (c'est-à-dire occasionnées par le traitement médical) et des infections nosocomiales (c'est-à-dire contractées dans un établissement de santé). La CRCI est chargée de faciliter le règlement amiable des litiges. Après expertise médicale, elle émettra un avis sur vos demandes d'indemnisation.

### **Commission régionale de conciliation et d'indemnisation des Pays de la Loire**

Tour Galliéni II,  
36 avenue du général de-Gaulle  
93175 Bagnolet  
[www.commissions-crci.fr](http://www.commissions-crci.fr)

## **Médiateur de la république**

Le pôle santé et sécurité des soins a une mission d'information et de médiation auprès du médiateur de la République. Il est chargé de renforcer le dialogue entre les usagers et les professionnels de santé.

### **Médiateur de la république pôle santé sécurité des soins**

7 rue Saint-Florentin  
75008 Paris  
Numéro azur : 0 810 455 455 (prix d'un appel local)  
[www.securitesoins.fr](http://www.securitesoins.fr)

# Le don d'organes : une possibilité à tout âge, parlons-en !

Au CHU de Nantes, de nombreux patients bénéficient d'une transplantation d'organes (rein, pancréas, cœur et poumons) ou d'une greffe de tissus (cornée, vaisseaux et valves cardiaques). Cependant, deux tiers des patients inscrits en liste d'attente ne peuvent être greffés faute de greffon disponible.

Tout le monde peut donner ses organes et ses tissus. Il n'existe pas de limite d'âge. Au-delà de 70 ans, seuls le foie et les reins peuvent être proposés au don d'organes. La décision de prélèvement repose sur l'absence de contre-indication (risque de transmission de maladies virales) et sur la fonctionnalité des organes. De nombreux patients âgés sont en attente d'une transplantation d'organe. Environ 15 000 patients ont besoin d'une transplantation chaque année et seulement 4 500 environ en bénéficient.

**Le don d'organes** après décès n'est possible que dans une circonstance particulière de décès : la mort encéphalique (1 % des décès). C'est l'arrêt irréversible de l'activité cérébrale (le plus souvent après un accident vasculaire, un traumatisme crânien ou un arrêt cardiaque). Les organes sont alors maintenus en état de fonctionner plusieurs heures.

**Le don de cornées** (fine membrane transparente à la surface de l'œil) est réalisable dans un délai de 24 heures après tout décès. La durée de vie des cornées est évaluée à 140 ans environ.

Le don d'organe est gratuit et anonyme. Chaque prélèvement s'effectue dans les conditions d'une intervention chirurgicale, c'est-à-dire en bloc opératoire, par une équipe médicale qualifiée.

En France, la loi de bioéthique de 2004 a instauré le principe de « consentement présumé ». Ainsi, tout individu est considéré après sa mort comme donneur de ses organes ou de ses tissus s'il n'en a pas exprimé le refus de son vivant. En cas de mort cérébrale (1 % des décès), la coordination hospitalière a l'obligation de rencontrer les proches afin de vérifier l'absence d'opposition du défunt à un prélèvement.



Si vous ne souhaitez pas faire don de vos organes, vous devez vous inscrire sur le registre national du refus. Celui-ci est obligatoirement consulté avant tout prélèvement.

Que vous soyez d'accord ou non pour faire don de vos organes, le plus important est d'en parler avec vos proches afin qu'ils puissent en témoigner sereinement, si la situation l'impose.

La coordination hospitalière des prélèvements d'organes et de tissus accompagne, à chaque étape du parcours, le donneur et ses proches. Elle gère les procédures administratives, contribue au bon déroulement du prélèvement et assure un soutien psychologique aux proches.

→ Pour plus d'informations ou pour recevoir une carte de donneur, coordination hospitalière du CHU : 02 40 08 74 47.

→ Pour s'inscrire sur le registre national des refus : demander un formulaire d'inscription à l'agence de la biomédecine TSA 90001 93572 Saint-Denis-la-Plaine Cedex

**Alzheimer, Parkinson, sclérose en plaques, syndromes cérébelleux, ou sans maladie neurologique...** Nous pouvons tous aider la recherche sur les maladies du cerveau.

Pour en savoir plus, contactez la coordinatrice du GIE Neuro-CEB, réseau de don de cerveau pour la recherche :

Marie-Claire Artaud-Botté

Tél. 01 42 17 74 19

marie-claire.artaud@chups.jussieu.fr

### **Don du corps à la science**

Les corps sont utilisés pour l'enseignement en anatomie, le perfectionnement médical des chirurgiens, pour se former aux opérations qui nécessitent une technique de pointe et enfin pour la recherche médicale.

Le don du corps à la science est payant (800 €) pour couvrir les frais de crémation du corps entre autre.

Contactez le Céran (centre d'étude et de recherche en anatomie de Nantes) - rue Gaston-Veil - 44035 Nantes Cedex - Tél. 02 40 41 28 10



# Règlement et chartes des patients

p.53 → *Règlement intérieur*

p.54 → *Charte de la personne âgée dépendante*

p.55 → *Charte du patient hospitalisé*

# Règlement intérieur

*Les huit points suivants, extraits du règlement intérieur de La Seilleraye, rappellent les prescriptions qui s'imposent à tous (résidents, visiteurs, personnels). L'intégralité du règlement de fonctionnement vous sera remis dans son intégralité lors de votre admission.*

1. L'établissement s'assure du respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité de la personne accueillie et veille à la confidentialité des informations qui concernent le résident.
2. L'équipe soignante de la La Seilleraye s'engage sur un projet de vie avec le résident, c'est-à-dire une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant le développement, l'autonomie et l'insertion de la personne accueillie, adaptés à son âge et à ses besoins.
3. Le résident a accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires. L'établissement s'engage également à informer la personne accueillie sur l'ensemble de ses droits et sur le fonctionnement de l'unité de soins qui le prend en charge.
4. La personne accueillie est invitée à faire part aux responsables de l'établissement (médecins, cadres infirmiers, direction) de toute suggestion permettant d'améliorer la qualité de vie au sein de l'institution.
5. L'établissement ne pourra être tenu pour responsable des pertes ou vols de biens ou d'objets qui n'auraient pas été confiés à la trésorerie (dépôt au coffre).
6. L'établissement, tant dans sa conception que dans son aménagement, répond aux normes de sécurité en vigueur et notamment aux règles de sécurité concernant les risques d'incendie et de panique.
7. L'établissement s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles : plan canicule, plan blanc, plan vigipirate.
8. L'inadéquation entre le comportement ou l'état de santé du résident et les règles de la vie collective est un motif de résiliation du contrat de séjour signé par le résident ou son représentant légal au moment de l'entrée.

# Charte de la personne âgée dépendante

1. Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.
2. Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.
3. Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.
4. Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.
5. Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.
6. Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.
7. Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.
8. La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.
9. Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.
10. Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.
11. Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.
12. La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.
13. Toute personne en situation de dépendance doit pouvoir protéger ses biens et sa personne.
14. L'ensemble de la population doit être informé des difficultés que rencontrent les personnes âgées dépendantes.

# Charte de la personne hospitalisée

(Circulaire n°DHOS/E1/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée)

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
2. Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
3. L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans les directives anticipées.
5. Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépiquage.
6. Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

> suite

### *Charte de la personne hospitalisée (suite)*

8. La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçu. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

→ Vous pouvez consulter l'intégralité de la charte du patient hospitalisé sur le site internet [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr).



# Numéros de téléphones utiles

## CHU

**Standard du CHU : 02 40 08 33 33**

La Seilleraye : 02 40 18 90 02

Maison Pirmil : 02 40 84 62 46

Maison Beauséjour : 02 40 16 33 60

Hôpital Bellier : 02 40 68 66 60

Centre d'évaluation et de traitement anti-douleur : 02 40 16 51 73

Espace des usagers du CHU : 02 40 08 76 05

Centre de soins dentaires : 02 40 08 37 10

Centre de lutte anti-tuberculeuse : 02 40 73 18 62

Permanence d'accès aux soins de santé (Pass) : 02 40 08 42 16

Réseau de soins palliatifs (Respavie) : 02 40 16 56 40

Unité d'accueil des personnes sourdes et malentendantes : 02 40 08 49 82

Trésorerie principale : 02 40 08 43 43

## À Nantes et dans son agglomération

Accueil des familles de malades hospitalisés : 02 40 59 22 32

Agence régionale de Santé : 02 49 10 40 00

Association Alzheimer Loire-Atlantique : 02 40 12 19 19

Association Apama (aides aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer) :  
02 40 65 50 32 ou 02 40 32 60 67

5 avenue des deux châteaux – 44830 Bouaye

Association Jalnav (jusqu'à la mort accompagner la vie) : 02 51 88 91 32

1 rue d'Angleterre – 44000 Nantes

Caisse d'allocations familiales de Loire-Atlantique : 08 20 25 44 10

Pour demander une aide au logement à domicile ou en établissement  
22 rue de Malville – 44937 Nantes Cedex

Caisse primaire d'assurance maladie : 36 46

Centre communal d'action sociale de Nantes : 02 40 99 28 10

10 rue Léopold-Cassegrain – Nantes

Centre régional de lutte contre le cancer (CRLCC) : 02 40 67 99 00

Conseil général 44 : 02 51 17 23 97

3 rue Marguerite-Thibert – 44000 Nantes

Établissement français du sang : 02 40 12 33 00

Hôpital à domicile de Nantes et sa région (HAD) : 02 40 16 04 70

Mairie de Nantes : 02 40 41 90 00

Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) : 02 28 09 40 50

Rond Point du forum d'Orvault – 300 route de Vannes – Orvault

N° vert gratuit : 0 800 40 41 44 – [accueil.mdp@loire-atlantique.fr](mailto:accueil.mdp@loire-atlantique.fr)

Demande de carte d'invalidité et prestation de compensation :

N° vert gratuit 0 800 40 41 44

Maison des aidants de Nantes : 02 51 89 17 60

2 rue de Courson – Nantes – [maisondesaidants@mairie-nantes.fr](mailto:maisondesaidants@mairie-nantes.fr)

Nantes Entour'Age – Clic de Nantes : 02 40 99 29 80

10 rue Léopold-Cassegrain – Nantes ( dans les locaux du CCAS)

[nantesentourage-clic@marie-nantes.fr](mailto:nantesentourage-clic@marie-nantes.fr)

Office des retraités et personnes âgées de Nantes (Orpan) : 02 40 99 26 00

## Mieux s'informer

Ministère de la Santé : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

Calculer vous-même si vous avez droit aux aides : [www.calcul-allocation-facile.com](http://www.calcul-allocation-facile.com)  
ou [www.caf.fr](http://www.caf.fr)

Information, conseil, orientation et évaluation sur le soutien à domicile et les établissements pour personnes âgées : [www.nantesentourage-clic.nantes.fr](http://www.nantesentourage-clic.nantes.fr)

Association francealzheimer : [www.francealzheimer.org](http://www.francealzheimer.org) (contient une foule d'informations et d'adresses utiles pour mieux comprendre la maladie, pour se faire aider. De nombreux documents téléchargeables).

« Bien vieillir et accompagner le grand âge » : [www.agevillage.com](http://www.agevillage.com)

Espace particulier/famille/tutelle et curatelle : [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)

### ***www.chu-nantes.fr : le site internet du CHU***

**Une mine d'informations sur l'établissement, son fonctionnement, ses services...** Orienté vers le patient, le site internet du CHU est une véritable plate-forme d'informations qui s'adresse aussi aux professionnels de santé, aux étudiants ou futurs étudiants ainsi qu'aux personnes en recherche d'emploi.

Vous y trouverez nombre de renseignements sur le fonctionnement de l'hôpital, ses services et secteurs de pointe ainsi que les modalités pratiques pour venir en consultation, être hospitalisé, visiter un patient... mais aussi des informations de santé publique et le contact de partenaires de l'hôpital (associations ou institutions) susceptibles de vous aider selon votre pathologie.



*Enclos animalier situé dans l'enceinte de la Seilleraye*



# CHU de Nantes

Centre hospitalier universitaire  
Direction des usagers, des risques et de la qualité  
5, allée de l'île Gloriette  
44093 Nantes cedex 1  
Tél. 02 40 08 70 90

**2013**

Conception : service communication  
[www.chu-nantes.fr](http://www.chu-nantes.fr)